

Таварыства з абмежаванай адказнасцю

«Выток ісціны»

УНП 191377511

р/р 3012104742017

у Рэг. Дырэкцыі № 700 ААТ «БПС-Банк»

код 369, г. Мінск, пр-т Машэрава, 80

Юрыдычны адрас:

вул. Геалагічная, 117, к. 2, 220138, г. Мінск

Паштовы адрас:

Мінск – 138, а/я 115

тэл./факс 8-017-385-1-385

маб. тэл. 8-025-91-707-91

Общество с ограниченной ответственностью

«Исток истины»

УНП 191377511

р/с 3012104742017

в Рег. Дирекции № 700 ОАО «БПС-Банк»

код 369, г. Минск, пр-т. Машерова, 80

Юридический адрес:

ул. Геологическая, 117, к. 2, 220138, г. Минск

Почтовый адрес:

Минск – 138, а/я 115

тел./факс 8-017-385-1-385

моб. тел. 8-025-91-707-91

e-mail: istokistin@tut.by

www.istoki.by

ИСТОК
ИСТИНЫ

20.04.2011 № _____
На № _____ от _____

Обществам по защите прав
потребителей

Операторам мобильной связи

Продавцам мобильных телефонов

Программное обеспечение

В данной статье рассмотрен вопрос о замене программного обеспечения (ПО), с чем связано производство замены ПО и как его правильно охарактеризовать по отношению к конечному потребителю.

Известно, что **ремонт** – это восстановление работоспособности.

Также известно, что мобильный телефон, персональный компьютер, ноутбук, нетбук, коммуникатор и смартфон – это сложные аппаратно-программные комплексы, где корректное функционирование зависит от правильной работы как аппаратной, так и программной части.

Также следует учесть, что изготовитель не может предугадать, как будет использоваться тот или иной товар (какой контент будет использоваться конечным пользователем).

Контент (англ. content — содержимое) — любое информационно значимое наполнение информационного ресурса (например, цифровая аудио и/или видео информация) — вся, специальным образом адаптированная или даже изготовленная с учетом технических возможностей мобильных устройств, информация, которую пользователь может скопировать (загрузить) на телефон с соблюдением соответствующих законностей, как правило, только для личного пользования.

Сегодня, большинство сбоев в работе технических средств, имеющих программную составляющую, связано с использованием не адаптированного под конкретное техническое средство программного контента (музыка, фильмы, программы и прочие данные).

Исходя из этого, для **проверки любого технического средства с программной составляющей** (в том числе мобильных телефонов) сервисные центры (организации,

ИСТОК
ИСТИНЫ

ООО «Исток истины»

ул. Геологическая, 117, к. 2, 220138, г. Минск

тел./факс 8-017-385-1-385. моб. тел. 8-025-91-707-91 e-mail: istokistin@tut.by сайт: www.istoki.by

уполномоченные изготовителем) изначально производят замену программного обеспечения, чтобы исключить влияние настроек пользователя и пользовательского контента на его функционирование.

В случае **если техническое средство перешло в работоспособное состояние**, это может указывать на то, что **пользователь использовал не адаптированный программный продукт** (то есть нарушил инструкцию по эксплуатации).

В случае **если техническое средство** после замены программного обеспечения **сохранило заявленные и/или приобрело новые дефекты**, то это подтверждает его **неисправность**.

Также необходимо учитывать, что с технической точки зрения ремонт - это восстановление работоспособности, то есть, **если подтверждено наличие дефекта и произведена замена программного обеспечения, после которого техническое средство с программной составляющей перешло в работоспособное состояние (отмеченный дефект отсутствует) – это является ремонтом**. Однако, учитывая, что на программное обеспечение может влиять пользователь, **сервисным центром дефект не подтверждается**, а для тестирования производится смена программного обеспечения. Поэтому при возврате технического средства с программной составляющей (например, мобильного телефона) с заключением «Замена программного обеспечения» не стоит воспринимать его как отремонтированное (после ремонта).

ЭКСПЕРТ



И.В. РУСАКОВ

P.S.

Почему же сервисные центры не снимают технические средства с гарантии в случае использования пользователем не адаптированного программного компонента?

Только потому, что доказать это, в некоторых случаях, очень сложно. А также из-за лояльного отношения изготовителей к данному вопросу.

Доказать, что пользователь использовал не адаптированный контент может компьютерно-техническая экспертиза, которая по стоимости в несколько раз может превзойти стоимость технического средства.

ЭКСПЕРТ



И.В. РУСАКОВ

Следы вскрытия

В данной статье рассмотрен вопрос разборки (вскрытия) телефона для осмотра на следы, характерные для нарушения правил эксплуатации и как следует к этому относиться.

Сегодня большинство сервисных центров производят разборку (вскрытие) технических средств без подтверждения дефекта, ссылаясь на указание изготовителя.

Однако, появление следов разборки (вскрытия) ставят под сомнение тот факт, что ремонт данного устройства не производился (в случае возврата с заключением: «Заявленная неисправность не подтверждена / не обнаружена»).

Экспертиза к данному вопросу относиться так:

1. При отсутствии дефекта, заявленного конечным потребителем, вскрытие телефона производить запрещено, так как следы вскрытия указывают на то, что данный дефект мог быть устранён. *«Если аппарат работоспособен и не имеет дефектов, в чём смысл его разборки и осмотра?»*
2. С учётом сложившейся практики в последнее время при обращении пользователя с дефектами, не связанными с программной составляющей, и подтверждением данных дефектов продавцами данного вида товаров, сервисный центр не обнаруживает указанных дефектов, но на аппарате появляются следы, характерные для попыток вскрытия (разборки), что указывает на то, что сервисным центром заявленная неисправность была устранена.
3. Возникают также вопросы и с тем, что некоторыми сервисными центрами не производится опечатка технических устройств (например, мобильных телефонов) после осмотра (согласно нормативно-правовым актам опечатка носит рекомендательный характер), что создаёт возможность неоднократно разбирать данный аппарат, изменяя следы.

Учитывая, что все экспертные доказательства основываются на следах, а также на фактах, имеющих силу в данное время, к следам вскрытия (разборки) следует относиться более внимательно.

Рекомендации.

Сервисным центрам – осматривать объекты на следы вскрытия и отражать это в акте приёмки. Также необходимо ввести методы защиты (опечатка, пломбирование) после разборки телефона в сервисном центре.

Продавцам – при приёмке любого аппарата производить его опечатку в присутствии потребителя (методику опечатки можно получить по факсу, почте или по e-mail. В скором времени, методика будет размещена на сайте <http://www.istoki.by/i.htm>).

Потребителям – внимательно осматривать своё техническое средство после каких-либо работ, производимых с ним в сервисном центре и/или непосредственно продавцом.

ЭКСПЕРТ

И.В. РУСАКОВ

Исток
Истины

ООО «Исток истины»

ул. Геологическая, 117, к. 2, 220138, г. Минск

тел./факс 8-017-385-1-385. моб. тел. 8-025-91-707-91 e-mail: istokistin@tut.by сайт: www.istoki.by